

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل جمعیت شناختی بر رضایتمندی مشتریان از دستگاه های خودپرداز (مطالعه موردی: بانک ملت استان مازندران)

محل انتشار:

دومین همایش ملی پژوهش های کاربردی در علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مهزاد میرزاگلی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانش آموخته دانشگاه آزاد بابل

عرفان معماریان - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، گروه مدیریت، بابل، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر جمعیت شناختی بر رضایتمندی مشتریان از دستگاه های خودپرداز بانک ملت استان مازندران با استفاده از روش رگرسیونی لجستیک و لاجیت انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع تحقیق کاربردی می باشد و روش تحقیق آن، توصیفی- تبیینی و پیمایشی می باشد. در این پژوهش، از 8 متغیر جمعیت شناختی (سن، جنس، تحصیلات، وضعیت اقامت، وضعیت اشتغال، وضعیت تاهل، نوع شغل، نوع حساب) استفاده شد، که وارد مدل گردیدیم. فرضیه های مربوط به جنسیت، وضعیت تاهل، وضعیت اقامت، وضعیت اشتغال، تحصیلات و نوع حساب برای بانک ملت تایید شد. پس از بررسی معنی داری کل رگرسیون با استفاده از آماره LR سطح معنی داری 5% مدل نهایی به وسیله آنها برازش شدند. نتایج نشان می دهد بیشترین تاثیر بر رضایتمندی مربوط به متغیر نوع حساب و وضعیت اشتغال می باشد، همچنین وضعیت اقامت، نوع شغل، جنسیت، تحصیل، وضعیت تاهل نیز به ترتیب بیشترین تاثیر را بر رضایتمندی مشتریان دارند

کلمات کلیدی:

رضایت، مشتری، خودپرداز، عوامل جمعیت شناختی، مدل لاجیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/381963>

